

УДК 331.109:008

**Наталія Примаченко, аспірантка Національного педагогічного університету
імені М.П. Драгоманова
м. Київ**

СУТНІСТЬ ТА ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В МАРКЕТИНГОВІЙ КУЛЬТУРІ СПІЛКУВАННЯ

У даній статті розглядається питання конфліктних ситуацій в маркетинговій культурі спілкування. Важливо знати суть та причини виникнення конфліктів. Сконцентрувати увагу на всі його сховані і явні причини, підійти до відповідного рішення з вибору поведінки, яка адекватна конфліктній ситуації, і домогтися результату.

Ключові слова: конфлікт, маркетингова культура, емоційний аспект, відкритість спілкування.

Актуальність теми та постановка проблеми. Головним у взаємовідносинах маркетингової культури є відкритість спілкування.

Спілкування – складна сукупність явищ, яка утворюється із комунікацій і злагоди взаємодіючих людей у процесі виробництва чи будь якої іншої діяльності у конкурентному ринковому середовищі. Якщо розуміти спілкування в маркетинговій діяльності, як явище комунікативне за своєю природою, то воно неодмінно набуватиме суб'єктивної форми. При цьому суб'єктом спілкування завжди виступає особистість, яка прагне задовольнити свої потреби [1].

Нині можна стверджувати, що людство вступило в еру надзвичайних емоційних навантажень внаслідок великої кількості інформатизації суспільства, насиченістю ринку великою кількістю товарів і послуг, виникає скрита боротьба за ринки збуту та накопичення різного виду капіталу. Для багатьох колективів вони є головним джерелом виникнення конфліктних ситуацій.

У цьому випадку маються на увазі особистісні особливості, що втягають нас у конфліктні ситуації. Невміння контролювати свій емоційний стан, низький рівень самоповаги, агресивність, підвищена тривожність, некоммунікбельність, надмірна принциповість негативно впливає на професійні компетенції маркетологів та їх вміння вести на високому рівні ділові стосунки із партнерами.

Актуальність теми визначається тим, що конфлікти можуть розвиватися різними способами, отже можливі різні методи їхнього подолання.

Мета статті – виявити та обґрунтувати суть

та шляхи виникнення конфліктних ситуацій в маркетинговій діяльності.

Виклад основного матеріалу. Дуже важливо визначити причини конфлікту. Кожну конфліктну ситуацію можна розділити на складові: встановити, чому вона виникла, зважити всі “за” та “проти” у поведінці кожного, щоб збагнути, хто був правий. Кожна людина, яка прагне до оптимізації відносин, розуміє, чому саме її вчинок спровокував конфлікт, але за необдуманого вчинку та непотрібної гордовитості, особистість не бажає першою поступитись і вибачатись у даному конфлікті.

Більшість службових конфліктів виникає, як правило, з таких причин:

- різкий ступінь розуміння службової відповідальності;
- відсутність тактовності і терпіння;
- нездатність до рівної, стриманої поведінки;
- через манеру спілкування у підвищеному тоні;
- бажання будь-якою ціною здобути прихильність у керівника;
- невиння дотримуватися міри у відносинах, коли власна гідність переростає в манію величчя та лицемір'я як відзначає О. Кубрак в [5].

Конфлікти викликаються також чинниками, що перешкоджають досягненню людьми основної мети трудової діяльності. Таким чинником можуть бути:

- безпосередній технологічний взаємозв'язок працівників, коли дії одного з них впливають негативно на ефективність дій іншого;
- невиконання функціональних обов'язків;
- нерішучість ряду організаційних питань, що перешкоджають досягненню цілей як керівником так і підлеглим, у результаті в людей складається

СУТНІСТЬ ТА ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В МАРКЕТИНГОВІЙ КУЛЬТУРІ СПІЛКУВАННЯ

мінливе представлення про те, хто за що відповідає і що робить.

Вичерпаного списку причин, що викликають конфлікти, не існує. І до причин, названих, можна додати ще чимало. Наприклад, Б.М. Андрушків та О.Є. Кузьмін розглядають їх у такому зв'язку:

- внутрішньоособистісний. Найчастіше виникає тому, що певному працівникові різні керівники ставлять протилежні вимоги. Виникає внаслідок недоліків стилів керівництва;
- міжособистісний. Виникає при розподілі ресурсів робіт, матеріальних заохочень, обов'язків, через різні риси характеру, знань, кваліфікації;
- конфлікт між особою і групою. Породжується порушенням групових норм, своїх обов'язків, культури взаємовідносин;
- міжгруповий. Виникає між лінійним і штабним персоналом. Основна причина зіткнення – неспівпадання інтересів різних груп.

Для того, щоб в діловому житті конфліктні ситуації перетворювати на джерело самооновлення власних сил, треба вчитися економити в цих ситуаціях життєві сили і використовувати їх творчо. Контролювати свій настрій в конфліктній ситуації – це означає бути стриманим, уникати запальності. Тільки той, хто володіє емоційною стабільністю, культурою спілкування з людьми, завжди впевнений у собі.

Пам'ятайте, що всі емоційно збуджені люди у своїй більшості завжди стають необ'єктивними, упередженими, ревниві, підозрілі, наповнені пересудами і керуються у своїх вчинках гординою і пихатістю. Не варто виходити із себе у провокаційних ситуаціях, це приносить не лише моральні збитки, але й матеріальні витрати.

Здався б досить необразливий приклад симпатія – антипатія, що стосується не тільки двох чи трохи більшого числа людей. Але може мати й більш серйозні наслідки для всього колективу. Адже нерідко різного роду кадрові призначення в установах, на підприємствах мають своєю основою принцип міжособистісного конфлікту, що викликаний психологічними особливостями людських відносин. У свою чергу несправедливість у посадових призначеннях, як правило, має наслідок міжособистісних відносин.

У екологічній психології використовується поняття територіальності. З проявом територіальності ми часто зіштовхуємося в повсякденному житті, у тому числі і на роботі. Люди, що входять в ту чи іншу робочу групу, визначають територію (робочу кімнату, чи простір відпочинку) і заняття її іншими людьми нерідко обертається між груповими зіткненнями. Точно також кожен член групи займає частину

загального простору разом із предметами, що там знаходяться, без ентузіазму відносяться до вторгнення в нього. Наприклад, маючи свій робочий стіл, навряд чи ми зрадіємо, знайшовши за ним під час засідання іншої людини. Якщо подібна ситуація повториться, це може викликати роздратування [6].

В свою чергу серед факторів, що провокують виникнення конфліктних ситуацій є стресові ситуації. Найчастіше поширені такі: сум, існування без мети, погані стосунки з рідними, конфлікти з колегами, порушення уподобань, мрій, інформаційні перевантаження, коли людина не спроможна впоратися із завданням, не встигає прийняти потрібне рішення синхронно із заданим темпом при високій мірі відповідальності за його наслідки.

Емоційний аспект стресу з'являється також в ситуаціях загрози, небезпеки, образи, презирства, ворожості, ревності, жадання помсти, байдужості та ін. При цьому часто втрачається стриманість, самовладання. Враховуючи те, що пристрасть завжди погано керує справами, адже у емоційно-збудженому стані, багато дій людина здійснює імпульсивно, оптимізація будь-якого виду діяльності, а особливо у сфері бізнесу, повинна включати комплекс заходів, що попереджують причини виникнення стресу, або дозволяють долати його негативний вплив на діяльність.

Для цього розвиваючи, самопізнання, необхідно навчитися зосереджуватися на собі для того, щоб вміти оцінювати стан своєї свідомості та самопочуття. Завжди обдумайте кожний крок у своїх діях. Ніколи не погоджуйтеся із вимогами, які вважаєте суперечливими або навіть абсурдними, краще запропонуйте свою точку зору на подолання проблеми. Такі правила дозволять управляти стресами і конфліктними ситуаціями, будуть залагоджувати непорозуміння, як із людьми, з якими ви маєте давні стосунки, так і з тими, чиє спілкування має для вас вагомий цінність [3].

Вміючи спілкуватись, людина уникає багатьох проблем, конфліктів, швидше досягає життєвих цілей. Від манери нашого спілкування багато в чому залежить успіх в нашій роботі і особистий успіх просування по службі. Справжнє вміння спілкуватись зводиться, перш за все, до культури спілкування. Грубість, відсутність поваги і уваги до людини порушує принцип людяності як найбільш бажаної норми взаємостосунків між людьми, викликає конфліктні ситуації і руйнує духовну сферу людських взаємовідносин.

Відкритість спілкування – це не тільки бурхливий вилив почуттів, але й організація

СУТНІСТЬ ТА ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В МАРКЕТИНГОВІЙ КУЛЬТУРІ СПІЛКУВАННЯ

конструктивного пошуку рішення проблеми, добре коли б кожен із супротивників міг повідомити іншому наступне: що я хотів би зробити, щоб розв'язати конфлікт? Яких реакцій я чекаю з боку іншого? Між людьми важливе місце займає вміння знайти правильну позицію, належно підлаштуватися до партнера. Відомий психолог Е. Берн вважав, що в кожній особистості є три его-стани: Дитина (керується принципом насолоди, наше "Я хочу"), дорослий (керується принципом реальності, раціональне прийняття рішення "Я можу") і батько (керується принципом необхідності "Я повинен"). Спілкуючись, партнери обирають якусь позицію і з нею звертаються до певного его-стану партнера. Ці зв'язки Е. Берн називає трансакціями [2].

Наприклад: доброволець звертається до штатного працівника: "Якщо Вам не важко, будь-ласка, не дозволили би Ви мені скористатися телефоном?"

Працівник: "Це службовий телефон і я не дозволю його займати без необхідності".

Подібна взаємодія дорослих людей, як правило завершується конфліктом.

Для того щоб визначити суть конфлікту, учасники конфлікту повинні погодити свої представлення про сформовану ситуацію і виробити визначену стратегію поведінки.

Передбачається, що їхні дії, носячи покроковий характер, розв'язують в наступному напрямку:

1. Визначення основної проблеми конфлікту.

Необхідно чітко усвідомити суть проблеми, що призводить до конфлікту.

При цьому дуже важливо, щоб супротивники усвідомлювали своєрідність бачення проблеми: як власного, так і опонента, що має туг подібності розходження.

2. Визначення вторинних причин конфлікту.

Звичайно вони є приводом для виникнення конфлікту, часто затіюючи ширшу причину й утруднюючи аналіз. Тому слідом за з'ясуванням основної проблеми доцільно проаналізувати власне поведінку на предмет виявлення конфліктних деталей.

3. Пошук можливих шляхів дозволу конфлікту.

Він може бути виражений, зокрема, що впливають питаннями, які варто задати учасникам конфлікту:

а) Що я міг би зробити, щоб розв'язати конфлікт?

б) Що міг би для цього зробити мій партнер?

в) Які наші загальні цілі, з яких необхідно знайти вихід з конфлікту?

4. Спільне рішення про вихід з конфлікту.

Мова йде про вибір найбільш придатного

способу дозволу конфлікту, що викликає обопільне задоволення суперників.

5. Реалізація наміченого спільного способу дозволу конфлікту.

Тут конфліктуючим сторонам дуже важливо, дотримуватись наміченої стратегії дій, не викликати необдуманим словом, поспішним поведінням яких-небудь сумнівів один в одного щодо щирості виражених раніше намірів розв'язати конфлікт.

6. Оцінка ефективності зусиль, початих для дозволу конфлікту.

На її підставі проблема вважається або дозволеною, або робиться висновок про необхідність роботи над нею, іноді знову повторюючи описану вище послідовність кроків.

Варто додати, що покроковий рух суперників у бік дозволу конфлікту неможливо поза одночасною дією таких елементів даного процесу, але адекватність сприйняття людьми що відбуваються, відкритість їхніх відносин і наявність атмосфери взаємної довіри і співробітництва.

Конфлікт – це за структурою сукупність ув'язаних у часі елементів, що характеризуються зміною поглядів сторін на предмет суперечки. Ефективна перевага якого-небудь елемента процедури його дозволу може залежати насамперед від майстерності керівника у виборі визначеного елемента, що обумовлює найбільшу незадоволеність, а також здатності сторін до зміни власних поглядів.

Розрізняють такі структурні методи розв'язання конфлікту:

- роз'яснення вимог до роботи;

- використання координаційних інтеграційних механізмів (через команди, ієрархію посадових осіб, підрозділи);

- визначення загальноорганізаційних комплексних цілей з метою спрямування зусиль усіх працівників на досягнення загальної єдиної мети;

- використання системи винагород (премій, матеріальних заохочень, підвищення по службі).

Способи розв'язання міжособистісних конфліктів такі:

1) ухилення (людина ухиляється від конфлікту);

2) згладжування (гасіння бажань до конфлікту);

3) примус (конфлікт зліквідовується силою влади чи іншим способом);

4) компроміс (поєднання поглядів);

5) розв'язання проблеми, яка призвела до конфлікту.

Залежно від ефективності управління конфліктною ситуацією бувають такі наслідки:

СИСТЕМНО-СТРУКТУРНИЙ АНАЛІЗ ІННОВАЦІЙНОЇ ІНЖЕНЕРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СУЧАСНОГО ФАХІВЦЯ-АГРАРНИКА

- функціональні (позитивні);
- виробка прийнятих рішень;
- схильність до співпраці;
- покращення взаємин між працівниками, підлеглими та керівниками;
- поява додаткових ідей, альтернатив;
- дисфункціональні (негативні, які заважають досягненню мети)
- погіршення взаємин між працівниками;
- незадовільний моральний клімат, падіння продуктивності праці, плінність кадрів;
- послаблене співробітництво в майбутньому;
- непродуктивна конкуренція з іншими групами;
- пошук "ворогів";
- перебільшення значення "перемоги" і її тривале святкування.

Висновки. Таким чином, маємо уявлення про деякі найзагальніші причини різноманітних конфліктів.

Жити і працювати разом – не просто, і цьому потрібно спеціально учитися. Здатність до певної емоційної реакції властива кожній людині. Відчувши, що емоції сягають межі стосунків, їх слід контролювати. Уникнути конфліктів практично неможливо, але попередити, бути

готовим до несподіванок – це під силу кожному. Конфлікт також ставить завдання про необхідність спілкуватися і знати один про одного набагато більше.

Уміння керувати конфліктними ситуаціями, зміцнює відносини між людьми і колектив в цілому.

1. Вачевський М.В., Примаченко Н.М., Баб'як М.М. *Маркетингова культура у підприємстві: Навчальний посібник.* – Київ: Центр навчальної літератури, 2005. – 128 с.

2. Головаха Є.І., Паніна Н.В. *Психологія людського взаєморозуміння.* – Київ, 1989.

3. Здоровенко В.В. *Культура ділового спілкування. Навчальний посібник. Дрогобич: – НВЦ "Каменярь", – 2002. – 147 с.*

4. Зигер В., Ланг Л. *Керувати без конфліктів.* – М, 1990.

5. Кубрак О.В. *Етика ділового та повсякденного спілкування.* – Суми. Університетська книга, 2002. – 208 с.

6. Мелибруда Е. *Психологічні можливості поліпшення спілкування.*

Стаття надійшла до редакції 10.12.2008.

УДК 338.432.001.76

Ольга Гарбич-Мошора, аспірантка Київського національного аграрного університету

СИСТЕМНО-СТРУКТУРНИЙ АНАЛІЗ ІННОВАЦІЙНОЇ ІНЖЕНЕРНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СУЧАСНОГО ФАХІВЦЯ-АГРАРНИКА

У статті досліджується інноваційна діяльність сучасного фахівця-аграрника, дається аналіз категоріям інноваційної інженерної діяльності та їх вплив на формування майбутнього спеціаліста в галузі інженерії.

Ключові слова: інноваційна діяльність, педагогічні технології, інженер-аграрник, система інноваційної інженерної освіти.

Постановка проблеми та аналіз останніх досліджень і публікацій.
У ХХІ столітті в умовах ринкової економіки очевидним стає інноваційний характер інженерної діяльності, суть якої полягає в тім, що сучасна праця інженера є реакцією на конкретні потреби суспільства, а не на необхідність застосування результатів наукових відкриттів. Світова практика підтверджує, що нововведення, що відповідають запитам ринку, набагато ефективніше створених для демонстрації можливостей нових технологій.

Сучасний період соціально-економічного розвитку характеризується глобальністю технологічного освоєння світу. У цей час стало загальновизнаним, що науково-технічні ідеї й розробки, високі технології і наукомістка продукція, розроблювальні за допомогою вмілого використання інженерними кадрами творчого потенціалу, а не просте нагромадження капіталу, є джерелом і головною рушійною силою стійкого економічного росту.

Таким чином, ми можемо говорити про **інноваційну інженерну діяльність ХХІ**